



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11988.1/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 31/05/2023, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTA: [REDACTED], empleada pública de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la FEDERACIÓN DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES (FUCI), debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de la ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE PROFESIONALES EXPERTOS EN TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES (ARBITEL), debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Recibida con fecha 21/10/2022 solicitud de arbitraje y dictada el 4/04/2023 Resolución de inicio por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la citada solicitud; verificada la existencia de convenio arbitral válido y designado el órgano arbitral, el presente arbitraje se decidirá, en su caso, en EQUIDAD.

El Colegio Arbitral designado entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación aportada al expediente, iniciando la sesión con la lectura de la reclamación y de las alegaciones formuladas por la parte reclamante y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La reclamación objeto de controversia puede resumirse en la disconformidad de la parte reclamante, D. [REDACTED] con la factura [REDACTED] de 8/08/2022, por un importe de 310,40 €, emitida por la empresa reclamada, [REDACTED] (en lo sucesivo, [REDACTED]) al considerar que la lectura de gas facturada (de 1242 m³ realizada el 13/06/2022) no se corresponde con la real. Razón por la que, tras reclamar ante esa comercializadora sin éxito y devolver el importe de la referida factura [REDACTED], solicita arbitraje con el fin de que la anulen así como una compensación en concepto de daños y perjuicios.

Convocada la audiencia escrita el 31/05/2023, se ha citado a las partes en tiempo y forma, constando el acuse de recibo en el expediente.

Consta en el expediente escrito de alegaciones de la parte reclamada en el que, por un lado, indica que la resolución de la pretensión del reclamante depende de [REDACTED], empresa responsable y propietaria de la red de distribución en la que se encuentra el punto de suministro correspondiente a la vivienda del reclamante. Por esa razón, le ha solicitado la revisión de las lecturas así como los consumos facilitados para aportar esa información al presente expediente.

Por otro lado, [REDACTED] recuerda que en su oferta pública de adhesión al sistema arbitral de consumo, quedan expresamente excluidos los asuntos cuya responsabilidad corresponde a las empresas distribuidoras de energía, por lo que, manifiesta textualmente que "aunque pudiera deducirse que la reclamación es por causas de la factura que hemos emitido al cliente, lo cierto es que es debida a una discrepancia con los consumos que hemos facturado. Dichos consumos son los consumos de peaje que nos factura la empresa distribuidora a la comercializadora en función de las lecturas que la propia empresa distribuidora ha obtenido, lo cual, como se indica en el párrafo anterior, es responsabilidad de la misma."

Con fecha 2/02/2023, [REDACTED] presenta nuevo escrito en el que transcribe la respuesta remitida por [REDACTED], la compañía distribuidora (en lo sucesivo, [REDACTED]), la cual les ha confirmado la validez de las lecturas facturadas indicando:

"Comprobamos que nos facilitan lectura el 16/07/2022 de 1423 m³ con la que se ha facturado el ciclo comprendido entre el 14/06/2022 y el 26/07/2022. El periodo comprendido entre el 27/07/2022 y el 22/09/2022 se factura con lectura estimada de, 1443 m³ en coherencia con el histórico. El periodo



Comunidad de Madrid

comprendido entre el 23/03/2022 y el 25/05/2022 se factura con lectura estimada de 1212 m³ en coherencia con el histórico. Por lo comentado no procede realizar una regularización, la lectura facilitada de 1423 m³ ha sido tomada en cuenta en el periodo al cual correspondía."

La empresa reclamada detalla en su mismo escrito el histórico de las lecturas aportadas por la empresa distribuidora, lecturas que se dan por reproducidas en el presente laudo.

Cabe constatar que en el expediente se ha aportado fichero de audio de una conversación telefónica mantenida entre el reclamante y un comercial de [REDACTED] en el que se le informa de lo siguiente:

- 26/06/2022: lectura estimada "facilitada por la página web": 1423 m³
- **25/05/2022: lectura estimada de 1212 m³**

[REDACTED] concluye manifestando que, en base a lo expuesto, no se observa ninguna anomalía en la facturación del contrato del reclamante, advirtiendo asimismo deuda pendiente del reclamante por importe de 310,40 €, correspondiente a la factura objeto de controversia.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, exponiendo literalmente que "en la factura [REDACTED] se indica una lectura anterior real de 1242 m³ realizada el 13/06/2022, que es la que se está utilizando como lectura inicial para calcular el consumo. Esta lectura no existe. En Media no tienen constancia de esta lectura, tal y como se puede apreciar en el texto (...) enviado por [REDACTED] en sus alegaciones."

Se pone de manifiesto que el texto al que se refiere el reclamante es el que se transcribe en el escrito de alegaciones de fecha 02/02/2023 remitido por [REDACTED] al expediente, que ha sido reproducido en párrafos anteriores de este laudo, cuantificando además la indemnización reclamada por los perjuicios causados en 1500 €.

La parte reclamada comparece ante la audiencia por escrito informando, en primer lugar, que el contrato de gas [REDACTED] suscrito por el reclamante, del que deriva la facturación objeto de controversia causó baja el 06/11/2022.

En segundo lugar, reitera lo expuesto en sus alegaciones previas al respecto de la exclusión de la pretensión del reclamante de su oferta pública de adhesión al sistema arbitral de consumo, así como a la competencia de la empresa distribuidora [REDACTED] de la lectura del contador. A este último respecto, la comercializadora reclamada transcribe la comunicación recibida por la distribuidora, en la que expone literalmente lo siguiente: "El contador del punto de suministro de referencia está instalado en el interior de la vivienda, por lo que si el cliente se encuentra ausente cuando el lector acude para tomar la lectura de su contador y no las facilita mediante los carteles que dejamos en la finca o a través de los distintos canales que disponemos como: nuestra web, el teléfono [REDACTED] o mediante la aplicación yoleogas (disponible para Android y IOS), no se podrá facturar el consumo real. **La lectura de fecha 13/06/2022 es una lectura de 1.242 m³ estimada por motivo de switching.** Así mismo, las lecturas anteriores a ésta fueron todas estimadas (última lectura real en fecha 25/05/2021). La lectura de fecha 26/07/2022 es real aportada por el cliente vía web.

Al aportarse lectura real tras varios ciclos de estimaciones de lectura, se realiza una regularización del consumo, lo que puede ser causa del consumo elevado en el ciclo reclamado. **En caso de disconformidad con las lecturas estimadas, necesitamos nos envíe foto de contador de dichas fechas para valorar una posible modificación."**

Consecuentemente, al considerar correcta la facturación emitida que es objeto del presente procedimiento, [REDACTED] recuerda que el reclamante mantiene una deuda por importe de 310,40 €, adjuntando duplicado de la factura pendiente de pago para su comprobación e informando que, para hacer frente al pago de la cantidad adeudada, el reclamante puede activar un plan de pagos en varias mensualidades y sin intereses, a través del servicio de atención al cliente de [REDACTED].

Tras lo cual y, previa deliberación, el órgano arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral considera que el objeto de la reclamación no se corresponde con una reclamación relacionada con temas propios de la compañía distribuidora, como [REDACTED], parte reclamada, aduce en sus alegaciones, sino con la discrepancia con la factura emitida por esa empresa, que es el objeto de la controversia planteada por la parte reclamante. Consecuentemente, este Colegio entra a conocer de la pretensión formulada por D. [REDACTED] y acuerda ESTIMARLA por



Comunidad de Madrid

cuanto [REDACTED] no ha justificado que la lectura de 1242 m³ que figura en la factura [REDACTED], de 8/08/2022, realizada el 13/06/2022, sea real, como se indica en ese recibo, y no estimada, como ha quedado constatado por la documentación aportada al expediente y las alegaciones realizadas por ambas partes, basadas en las comunicaciones remitidas por la empresa distribuidora.

Consecuentemente, [REDACTED] deberá anular la factura [REDACTED] objeto de controversia y emitir una nueva factura con arreglo al consumo real efectivo en fecha 13/06/2022 según los datos que, a este respecto, le comunique la compañía distribuidora de acuerdo con la lectura que facilite la parte reclamante a través de cualquier medio oportuno (foto de contador, aplicación o web).

Por lo que se refiere a la solicitud de indemnización de daños y perjuicios, este Colegio arbitral considera que no procede la pretensión del reclamante por cuanto, para que sea estimada, es necesario la existencia de un daño real y efectivo que ha de ser acreditado **mediante prueba suficiente respecto a la relación de causalidad entre la actuación de la empresa reclamada y las consecuencias negativas derivadas de la misma**, lo que no ocurre en el caso que nos ocupa al no haber aportado el reclamante prueba alguna que lo corrobore.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 31 de mayo de 2023
PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[REDACTED]